



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

SURVEI PELAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

VERA ZULMITA
NIM : 01870623712



**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : VERA ZULMITA
NIM : 01870623712
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VII (TUJUH)
JUDUL : SURVEI PELAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PEKANBARU TAMPAN
TANGGAL UJIAN : 26 OKTOBER 2021

Pekanbaru, November 2021

Disetujui Oleh :

PEMBIMBING

Irien Violinda Anggrani, SE, M.Si
NIP. 19751106 200710 2 003

Mengetahui :

DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI
D3 Administrasi Perpajakan

Dr. Jhon Afrizal, S.Hi, M.A
NIP. 19790911 201101 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

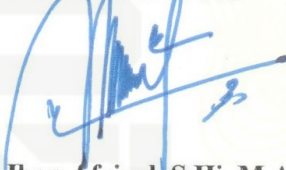
© Himpunan Cipta Sastra UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NAMA : VERA ZULMITA
NIM : 01870623712
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VII (TUJUH)
JUDUL : SURVEI PELAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN
TANGGAL UJIAN : 26 OKTOBER 2021

Pekanbaru, November 2021

Disetujui Oleh :

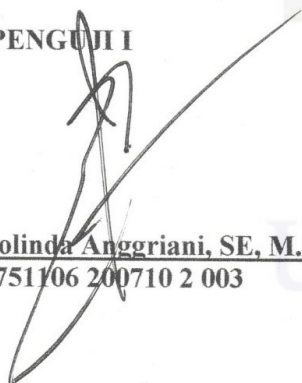
KETUA PENGUJI



Dr. Jhon Afrizal, S.Hi, M.A
NIP. 19790911 201101 1 003

ANGGOTA

PENGUJI I



Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si
NIP. 19751106 200710 2 003

PENGUJI II



Ari Nur Wahidah, SE, MM
NIP. 197801052007102001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : VERA ZULMITA
NIM : 01870623712
Tempat/Tgl. Lahir : Pasir Ringgit, 11 Februari 2000
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : D3 Administrasi Perpajakan

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Survei Pelayanan dan Sistem Administrasi Perpajakan
Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Pekanbaru Tamyah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 8 November 2021
Yang membuat pernyataan



VERA ZULMITA
NIM : 01870623712

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

SURVEI PELAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

Oleh:

**VERA ZULMITA
NIM.01870623712**

Salah satu faktor untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Namun pada kenyataannya, banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatatur perpajakan. Dan ada juga beberapa wajib pajak yang belum mengerti dengan sistem administrasi yang secara online. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan sistem administrasi perpajakan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Manfaat dari penelitian ini untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai perpajakan khususnya tentang pelayanan dan sistem administrasi perpajakan. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu, data primer dan data sekunder. Kemudian pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, studi pustaka dan wawancara kepada staff KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan dan sistem administrasi perpajakan sangat baik karena kualitas pelayanan dan sistem administrasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta meningkatkan penerimaan negara.

Kata Kunci: Pelayanan, Sistem Administrasi Perpajakan

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

SURVEY OF TAX ADMINISTRATION SERVICES AND SYSTEM OF PERSONAL PERSONNEL TAXPAYER AT THE PRATAMA TAX SERVICE OFFICE PEKANBARU TAMPAN

By:

**VERA ZULMITA
NIM.01870623712**

One of the factors to increase tax revenue is to provide good service to taxpayers. However, in reality, many taxpayers feel that they have encountered obstacles in the service process provided by the tax apparatus. And there are also some taxpayers who do not understand the online administration system. The purpose of this study is to find out how the service and tax administration system for individual taxpayers at the Pekanbaru Tampan Pratama Tax Service Office. The benefit of this research is to provide information to taxpayers about taxation, especially about services and tax administration systems. The author uses a qualitative descriptive method. In this study, two sources of data were used, namely, primary data and secondary data. Then data collection was done by means of observation, literature study and interviews with KPP Pratama Pekanbaru Tampan staff. The results of this study indicate that the implementation of tax administration services and systems is very good because the quality of services and administrative systems greatly influences the improvement of taxpayer compliance, as well as increasing state revenues.

Keywords: *Service, Tax Administration System*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada ALLAH Subhanallahu Wa Ta'ala Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Survei Pelayanan dan Sistem Administrasi Perpajakan Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan”**. Shalawat dan salam untuk uswah kita Rasulullah SAW, semoga Syafa'at-Nya nanti akan kita peroleh. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam peulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Walaupun demikian penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pembaca.

Penulis menyadari selama mengikuti pendidikan D3 Administrasi Perpajakan sampai dengan proses penyelesaian Tugas Akhir banyak pihak yang telah membantu, membina dan membimbing penulis, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada yang tercinta dan teristimewa Ibunda Misdarsiah dan Ayahanda Musafir yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi dana, dan telah membesarkan penulis dengan rasa cinta, kasih sayang tanpa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluh kesah serta selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.HI, M.A selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Muslim, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Irien Violinda, SE. M.Si selaku Pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus, ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika yang telah berjasa dalam mendidik dan membantu penulis menyelesaikan studi pada Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kakak Rahma dan kakak Mayang selaku Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang telah memberikan bantuan dan saran kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
 10. Kepada sahabat seperjuangan penulis Askia Ismila, Melsi Febrianti, dan Apridah Eka Putri yang telah menyarankan judul Tugas Akhir dan telah mau menemani dalam pengambilan data serta membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
 11. Dan kepada semua pihak yang karena keterbatasan tidak dapat menyebutkan satu-persatu yang turut andil selama penulisan Tugas Akhir ini. Semoga ALLAH SWT membalas segala ketulusan dan budi baik yang telah diberikan Aamiin Ya Rabbal'Alamin.
- Semoga semua bantuan, dukungan dan Do'a yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT berupa pahala. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah pengalaman khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam Tugas Akhir ini.

Pekanbaru, Agustus 2020

VERA ZULMITA
NIM: 01870623712



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
1.3.1 Tujuan penulisan	6
1.3.2 Manfaat Penulisan	6
1.4. Metode Penulisan	7
1.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.4.2 Jenis data	7
1.4.3 Metode pengumpulan data	8
1.4.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
2.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru	12
2.2. Visi dan Misi	13
2.3. Struktur Organisasi	14
2.4. Uraian Tugas (<i>Job description</i>)	16
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
3.1. Tinjauan Teori	20
3.1.1. Pengertian Pajak	20
3.1.2 Pungutan Lain Selain Pajak	21
3.1.3 Fungsi Pajak	22
3.1.4 Kedudukan Hukum Pajak dan Pembagian Hukum Pajak	24
3.1.5 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	26
3.1.6 Jenis Pajak	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3.1.7	Tarif Pajak.....	32
3.1.9	Syarat Pemungutan Pajak	38
3.1.10	Sistem Pemungut Pajak	39
3.1.11	Hambatan Pemungutan Pajak	41
3.1.12	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak	42
3.1.13	Pelayanan Pajak	43
1.1.15	Pajak Dalam Islam	48
3.2.	Tinjauan Praktek.....	51
3.2.1	Penerapan Pelayanan dalam Melayani Wajib Pajak Orang Pribadi.	51
3.2.2	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.....	54
3.2.3	Optimalisasi Pelayanan dan Sistem Administrasi Perpajakan yang diterapkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi.	57

BAB IV PENUTUP

4.1.	Kesimpulan	58
4.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2017-2020 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia saat ini sedang mengalami permasalahan diberbagai sektor, salah satunya sektor ekonomi. Membuat pemerintah harus mengupayakan semua potensi penerimaan negara yang ada. Menurut Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sumber pendapatan terbanyak didapat dari sektor pajak, maka tidak dapat dipungkiri bahwa pajak telah memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan negara. Dari tahun ke tahun, kontribusi pajak dalam penerimaan negara terus mengalami peningkatan. Persentase penerimaan dari sektor pajak lebih besar dari sektor bukan pajak, sehingga pajak perlu dikelola dengan baik dan benar dengan meningkatkan semua lapisan masyarakat dan aparat pajak itu sendiri.

Peran wajib pajak sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Namun, dalam prakteknya seringkali dijumpai adanya wajib pajak yang kurang mempunyai kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. Bahkan melakukan upaya penghindaran pajak (*tax avoidance*), sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap berkurangnya penerimaan negara dan tingkat kepatuhan wajib pajak yang menurun.

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu kunci utama pendukung suksesnya pemungutan pajak. Oleh karena itu, apabila kesadaran wajib pajak atas perpajakannya semakin meningkat maka tidak mustahil target penerimaan pajak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan tercapai. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, bukanlah hal yang mudah karena masyarakat cenderung telah antipati terhadap pajak. Penyebab dari berkurangnya keinginan masyarakat membayar pajak karena hasil pemungutan pajak tersebut tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak mengetahui wujud nyata dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor pelayanan pajak pada wajib pajak, faktor kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, faktor penegakkan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari diri wajib pajak, yaitu tingkat pengalaman, pemahaman, pengalaman, penghasilan dan faktor kesadaran perpajakan.

Menurut Kotler (2008) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak sudah maksimal kepada wajib pajak maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Selain itu, pelayanan yang baik terhadap wajib pajak perlu juga penegasan aturan-aturan atau sanksi yang harus ditegaskan agar nantinya bila ada wajib pajak yang melakukan pelanggaran hukum akan merasakan efek jera karena hukum atau UU Perpajakan yang berlaku diberikan dengan tegas.

Selain pelayanan, faktor internal lainnya yaitu sistem administrasi perpajakan. Menurut Lawrence H. Summers (dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:93) administrasi pajak adalah sebagai prosedur meliputi antara lain tahapan-tahapan pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (*tax evasion*). Sistem administrasi perpajakan juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam rangka menunjang keberhasilan suatu kebijakan perpajakan yang diambil. Sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self-assessment* yaitu memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri atas pajak yang wajib dibayarkan. Untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memfasilitasi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan secara online melalui *e-filling* maupun *e-form* dan melakukan pembayaran secara online melalui *e-billing*. *E-filling*, *e-form*, dan *e-billing* merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi yang dilakukan oleh DJP sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tujuan dari administrasi perpajakan adalah mendorong terjadinya suatu kepatuhan pajak secara sukarela (*voluntary tax compliance*). Kepatuhan pajak secara sukarela dapat terus dibina dengan baik apabila ada suatu administrasi perpajakan yang efektif. Suatu administrasi yang efektif tidak hanya menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak secara sukarela, namun dapat pula menjadi faktor penting untuk suksesnya kebijakan pemungutan pajak yang dilakukan oleh suatu negara.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2017-2020 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Tahun	Target(Rp)	Realisasi(Rp)	Pencapaian(%)
2017	1.808.160.868.000	1.657.569.109.635	91,45%
2018	1.954.249.987.000	1.650.416.647.369	84,45%
2019	1.991.472.328.000	1.788.740.700.329	89,82%
2020	1.790.031.334.000	1.706.932.561.979	95,35%

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan 2021

Berdasarkan tabel 1.1, penerimaan negara dari sektor pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dari tahun 2017 sampai tahun 2020 mengalami naik turun. Pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 91,45 persen atau mencapai 1.657,5 Triliun. Realisasi penerimaan negara tahun 2018 tercatat mencapai 1.650,4 Triliun atau sebesar 84,45 persen dari target 2018 yang sebesar 1.954,2 Triliun.

Pada tahun 2019 mengalami peningkatan realisasi penerimaan dari tahun 2018 yaitu sebesar 1.788,7 Triliun atau mencapai 89,82 persen. Di tahun 2020 kembali tidak terealisasinya target pajak yang ditetapkan. Penerimaan negara dari sektor pajak mencapai 95,35 persen dengan pencapaian 1.706,9 Triliun yang berada dibawah target 2020 sebesar 1.790,03 Triliun.

Salah satu faktor untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Namun pada kenyataannya, banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat per pajak, seperti petugas yang tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sehingga apabila sikap dan pelayanan yang diberikan tersebut tidak dibenahi maka tidak menutup kemungkinan akan menurunnya kepuasan wajib pajak.

Dan ada juga beberapa wajib pajak yang belum mengerti dengan sistem online. Seperti melakukan pendaftaran online (*e-registration*), menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) secara online melalui situs jejaring *e-filling* dan pembayaran pajak (*E-billing*) secara online. Hal ini dikarenakan kurangnya KPP Pratama Pekanbaru Tampan dalam mensosialisasikan prosedur pelayanan administrasi perpajakan yang akan dilewati oleh masyarakat sebagai wajib pajak. Dan menimbulkan *miss understanding* dikalangan masyarakat sebagai wajib pajak dalam pengurusan administrasi perpajakan.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan dan sistem administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan melalui penelitian yang berjudul: **“SURVEI PELAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis di atas ada beberapa rumusan masalah yang ditemukan yaitu:

1. Bagaimana pelayanan yang diterapkan dalam melayani wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
2. Bagaimana sistem administrasi perpajakan yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah dengan pelayanan dan sistem administrasi yang diterapkan kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah optimal?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan penulisan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diterapkan dalam melayani wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
- b. Untuk mengetahui bagaimana sistem administrasi perpajakan yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
- c. Untuk mengetahui apakah dengan pelayanan dan sistem administrasi yang diterapkan kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah optimal?

1.3.2 Manfaat Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mahasiswa menyangkut pelayanan dan sistem administrasi perpajakan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

- b. Bagi Instansi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada KPP Pratama mengenai pelayanan dan sistem administrasi perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi.

c. Bagi Wajib Pajak

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi kepada wajib pajak mengenai wawasan perpajakan khususnya tentang pelayanan dan sistem administrasi perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang menjadi sumber informasi diperoleh adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yang beralamat di Jalan SM. Amin/Ring Road Arengka II, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru 28293, Telepon (0761) 40836, Faksimile (0761) 858955. Penulisan ini pada bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2021.

1.4.2 Jenis data

Beberapa jenis data yang dikumpulkan dalam menulis penelitian ini adalah:

a. Data primer

Menurut Sugiyono (2012:139) bahwa “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:172) bahwa “Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain”.

Dalam penelitian ini data yang didapatkan langsung melalui wawancara kepada wajib pajak dan staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan terutama kepada seksi pelayanan dan wajib pajak yang terdaftar yang berkaitan dengan masalah penelitian penulis.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) mendefinisikan data sekunder adalah: “Sumber Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen”.

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam bentuk laporan, catatan dan dokumen serta sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

1.4.3 Metode pengumpulan data

Pengumpulan data yang akan dilakukan penulis masih berdasarkan prosedur yang ditetapkan, yaitu dengan cara memapaarkan hal-hal yang akan dibawakan. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis menggunakan 4 (empat) teknik pengumpulan data, yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Wawancara (*interview*)

Penulis mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tentang masalah yang diteliti secara langsung dan terbuka kepada staf KPP Pratama Pekanbaru Tampan khususnya kepada kepala seksi pelayanan.

Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. (P. Joko Subagyo, 2011:39)

b. Observasi

Menurut sugiyono (2015:142) teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan pencatatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan.

c. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013:93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan buku, internet, catatan, dan referensi yang berhubungan dengan laporan Tugas Akhir

iii.

1.4.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan untuk mempermudah jalan pikiran dalam memahami keseluruhan tugas akhir, yang terdiri dari empat bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan yang meliputi sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan, Struktur Organisasi Kantor Pelayanan pajak Pratama Pekanbaru Tampan, dan Uraian Tugas (Job Description) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Penulis menguraikan gambaran data berupa teori-teori dan menjelaskan tentang masalah penelitian.

BAB IV : PENUTUP

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru

KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Pratama Pekanbaru Tampan dibentuk pada tahun 2008 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang memiliki tugas dan fungsi untuk mendukung tercapainya tujuan Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Pratama Pekanbaru Tampan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenang nya berdasarkan pertauran perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak, ditetapkan wilayah kerja instansi KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah sebagian wilayah kota Pekanbaru yang meliputi 5 kecamatan sebagai berikut :

1. Kecamatan Tampan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Kecamatan Payung Sekaki
3. Kecamatan Marpoyan Damai
4. Kecamatan Bukit Raya
5. Kecamatan Sukajadi

Kecamatan-kecamatan yang ditetapkan sebagai wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah wilayah pengembangan kota Pekanbaru dengan kegiatan bisnis yang berkembang pesat di bidang pemerintahan, perdagangan dan jasa. Saat ini, KPP Pratama Pekanbaru Tampan beralamat di Jalan Ring Road Arengka II (Jalan SM Amin), Pekanbaru, Riau.

2.2 Visi dan Misi

Adapun yang menjadi Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak secara umum dimana termasuk didalamnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- Visi -

Menjadi unit kerja penghimpun penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara.

- Misi -

Melaksanakan tugas pokok dan fungsi direktorat jenderal pajak dalam rangka menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan pengakkan hukum yang adil;
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;



2.3 Struktur Organisasi

Adapun bagian/unit kerja Kantor Pelayanan Pratama Pekanbaru Tampan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor
2. Kasubag Umum Dan Kepatuhan Internal
3. Kasi Fungsional
4. Kasi Pelayanan
5. Kasi Penagihan
6. Kasi Pemeriksaan
7. Kasi Ekstensifikasi
8. Kasi Pengawasan Dan Konsultasi I, II, III, IV
9. Kasi Pengolahan Data dan Informasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Pratama Tampan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

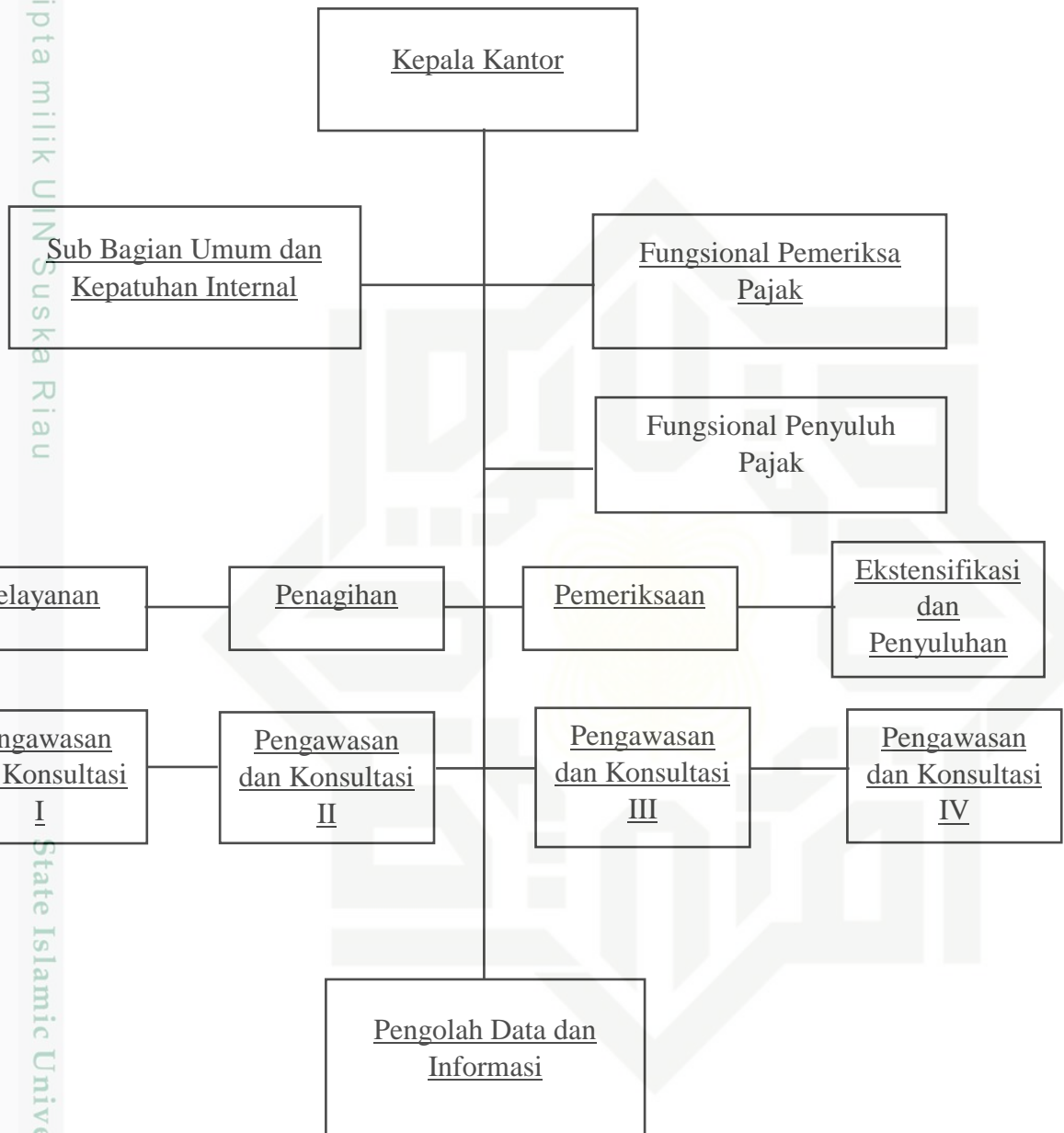
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Sumber : Apportal KPP Pratama Pekanbaru Tampan

2.4 Uraian Tugas (*Job description*)

Tugas bagian/unit kerja yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Pekanbaru Tampan mempunyai unit kerja masing-masing yaitu :

1. Kepala Kantor

- a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja kantor pelayanan pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategis kantor wilayah.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut kesepahaman sesuai arahan kepala kantor wilayah.
- d. Mengkoordinasikan rencana percairan dana strategis dan potensi dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- e. Mengkoordinasikan pengelolaan data guna menyajikan informasi perpajakan.

2. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, serta rumah tangga perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas kantor pelayanan pajak.

3. Seksi Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Seksi Pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

Adapun tugas seksi penagihan :

- a. Membuat keputusan atas permohonan angsuran/penunda pembayaran piutanh pajak dari wajib pajak.
- b. Memberi Surat Tagihan (ST)
- c. Penerbitan surat pemerintah penagihan sengketa terhadap wajib pajak tertentu (wajib pajak yang mempunyai edikad baik untuk melakukan pembayaran pajak).
- d. Pemeriksaan dalam rangka penagihan.
- e. Menerbitkan Surat Paksa (SP).
- f. Membuat surat permintaan pemblokiran rekening bank wajib pajak (apabila wajib pajak memiliki rekening bank).
- g. Menerbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP).
- h. Membuat daftar usulan penghapusan pajak yang kedaluwarsa penagihan pajak.
- i. Menjawab permintaan konfirmasi tunggakan pajak dari KPP lain apa bila ada permohonan permintaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- j. Membuat usulan pencegahan dan penyandaran terhadap WP tertentu (wajib pajak yang mempunyai etikat baik untuk melakukan pembayarann pajak, melunasi pajak yang akan berangkat keluar negeri).
- k. Penerbitan surat permintaan jadwal waktu dan tempat lelang.
- l. Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP).
6. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan usulan pemeriksaan, penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penearbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
7. Seksi Ekstensifikasi

Prosedur seksi ekstensifikasi perpajakan:

 - a. Tata cara pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian lapangan.
 - b. Tata cara pendaftaran objek baru dengan penelitian kantor.
 - c. Tata cara pemrosesan dan penata dokumen masuk.
 - d. Tata cara penerbitan surat himbauan untuk ber-NPWP.

Cara pencairan data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan Bank Data Perpajakan.

 - a. Tata cara pencairan data potensi perpajakan dalam rangka membuat fiskal.
 - b. Tata cara penyelesaian mutasi sebagai objek dan subjek pajak PBB.
 - c. Tata cara pelaksanaan peneltian individual objek PBB.
 - d. Tata cara penyelesaian mutasi seluruh objek dan subjek PBB.
 - e. Tata cara pemeliharaan data objek dan subjek pajak PBB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

f. Tata cara pembuatan/penyempurnaan.

g. Tata cara pembuatan daftar biaya komponen bangunan.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kerja wajib pajak melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding seksi pengawasan dan konsultan.

9. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi

Melakukan pegumpulan, Pencairan dan pengelolaan data, Penyajian informasi perpajakan, Perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, Pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, Pelayanan dukungan teksi komputer, Pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling pelaksanaan I-SISMIOP dan SIG serta penyiapan laporan kinerja.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan terhadap masalah yang dibahas dapat disimpulkan, bahwa:

1. Penerapan Pelayanan dalam melayani wajib pajak orang pribadi di KPP dalam menghadapi masa pandemi saat ini, KPP telah menerapkan pelayanan tatap muka dan non tatap muka hal ini sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Republik Indonesia Nomor SE-33/PJ/2020 tentang panduan umum pelaksanaan tugas dalam tatanan normal baru dilingkungan direktorat jenderal pajak. Pelayanan tatap muka dilakukan pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang terdiri dari layanan loket TPT, *Helpdesk*, dan Layanan Mandiri. Dan untuk layanan non tatap muka dilakukan pada layanan yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak secara online.

2. Sistem Administrasi perpajakan yang diterapkan saat ini merupakan system yang membantu melaksanakan prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan yang telah dilakukannya pembaharuan, yang meliputi pembaharuan organisasi, sumber daya manusia, peraturan perundang-undangan, proses bisnis, dan teknologi informasi serta basis data perpajakan.

3. Dalam pengoptimalisasian pelayanan dan sistem administrasi perpajakan yang diterapkan kepada wajib pajak orang pribadi dirasa cukup optimal dalam membantu pelaksanaan tata kelola administrasi perpajakan. Dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

adanya system pelayanan yang dapat diakses secara online, membayar pajak menjadi lebih mudah karena wajib pajak bisa mengakses layanan pembayaran pajak (*e-billing*) kapan saja dan dimana saja sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

4.2 Saran

Petugas Pelayanan dan Administrasi sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan lebih baik lagi untuk melakukan sosialisasi pajak terhadap masyarakat. Serta memberikan informasi perpajakan tentang pelayanan dan sistem administrasi perpajakan dengan diterapkannya pembaharuan terbaru saat ini yang sudah berbasis online agar wajib pajak lebih mengerti dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan yang diberikan Pegawai Pajak tetap harus selalu ditingkatkan untuk membantu masyarakat/Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan dengan konsisten memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an 2014, Surah An-Nisa' ayat 29 dan Surah Al-Baqarah ayat 267, Al-Qur'an dan Terjemahan, Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu.
- Chrisyanti, Dewi Irra. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Kurnia, Pipin. 2017. *Hukum Perpajakan Konsep, Aplikasi, Contoh, Studi Kasus*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sibarani, Prima dan Tenang Malem Tarigan. 2018. *Pajak Penghasilan Indonesia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan:Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia:Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnawati, Juli dan Retno Indah Hermawati. 2015. *Dasar-Dasar Perpajakan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setyawan, Setu. 2021. *Perpajakan*. Malang: UMMPress.
- Suandy, Erly. 2017. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- http://digilib.uinsgd.ac.id/16787/4/4_bab1.pdf diakses pada Jum'at 14 Juli 2021 pukul 20.28 WIB
- http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf diakses pada Kamis 15 Juli 2021 pukul 16.32 WIB
- <http://repository.unpas.ac.id/10046/4/9.%20Bab%202.pdf> diakses pada Jum'at 13 Agustus 2021 pukul 21.14 WIB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

Hasil Wawancara Dengan Seksi Pelayanan

Hari / Tanggal : Jum'at/13 Agustus 2021

Jam : 10.30-11.30 WIB

Narasumber : Mayang Krisnawati

1. Apa yang dilakukan saat melayani Wajib Pajak ?

Yang dilakukan oleh petugas saat melayani wajib pajak adalah memberikan pelayanan perpajakan sesuai dengan kepentingan wajib pajak dengan mengacu pada standar pelayanan pajak yang berlaku

2. Bagaimana tata cara dalam melayani Wajib Pajak ?

➤ Petugas Pengarah Layanan

- a. Petugas pengarah layanan menyambut Wajib Pajak yang datang dengan memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) dan menanyakan keperluannya.
- b. Petugas pengarah layanan mengarahkan wajib pajak ke layanan yang dibutuhkan berdasarkan antrian yang telah diambil wajib pajak, adapun layanan yang tersedia adalah layanan loket TPT, layanan Helpdesk, dan layanan Mandiri.

➤ Petugas loket TPT:

- a. Petugas loket TPT menyambut wajib pajak dengan memberikan 3S
- b. Menanyakan nomor antrean wajib pajak
- c. Mempersilakan duduk
- d. Menanyakan keperluan dan meminta dokumen
- e. Memberikan layanan yang dibutuhkan wajib pajak
- f. Menerima dan meneliti dokumen
- g. Mencetak dan memberikan Bukti Penerimaan Surat (BPS) kepada wajib pajak jika berkas sudah lengkap, dan/atau menjelaskan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketidaklengkapan dan mengembalikan berkas apabila berkas tidak lengkap

- h. Apabila pelayanan telah selesai, petugas mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan wajib pajak untuk memberikan penilaian kepuasan layanan

➤ Petugas Helpdesk

- a. Petugas helpdesk menyambut wajib pajak dengan memberikan 3S
- b. Menanyakan nomor antrean wajib pajak
- c. Mempersilakan duduk
- d. Menanyakan keperluan
- e. Mencatat identitas Wajib Pajak dalam hal memerlukan penjelasan atau informasi umum, atau terkait data hak dan kewajiban perpajakan
- f. Memberikan layanan yang dibutuhkan wajib pajak
- g. Mencatat setiap informasi dan/atau konsultasi
- h. Menggunakan aplikasi Tax Knowledge Base (TKB)
- i. Apabila proses pemberian layanan telah selesai, petugas menanyakan keperluan lain yang berkaitan dengan perpajakan. Jika tidak ada, maka petugas mengucapkan terimakasih dan memberikan 3S dan mempersilahkan wajib pajak untuk memberikan penilaian kepuasan.

3. Bagaimana Pelayanan yang diterapkan di KPP ?

Menghadapi masa pandemi saat ini, KPP menerapkan pelayanan tatap muka dan non tatap muka sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Republik Indonesia Nomor SE-33/PJ/2020 Tahun 2020 tentang panduan umum pelaksanaan tugas dalam tatanan normal baru di lingkungan direktorat jenderal pajak. Pelayanan tatap muka dilakukan pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang terdiri dari layanan loket TPT, Helpdesk dan Layanan Mandiri. Dan untuk layanan non tatap muka dapat dilakukan pada layanan yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak secara online.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah dengan pelayanan tersebut bisa mengoptimalkan Wajib Pajak dalam membayar Pajak?

Dengan diterapkan sistem pelayanan non tatap muka yang dapat diakses secara online, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya termasuk dalam melapor SPT Tahunan dan membayar pajak menjadi lebih mudah karena wajib pajak bisa mengakses layanan melapor SPT Tahunan (*e-filling*) dan pembayaran pajak (*e-billing*) kapan saja dan dimana saja sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Hal tersebut diharapkan mampu mengoptimalkan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

5. Apakah dengan Pelayanan tersebut bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak ?

Dengan adanya sistem pelayanan non tatap muka pada aplikasi pelaporan SPT Tahunan (*e-filling*) dan pembayaran pajak (*e-billing*), wajib pajak dapat melapor dan membayar pajak dengan mudah dan cepat tanpa perlu keluar rumah, mempermudah dalam pengisian data wajib pajak, menghindari terjadinya kesalahan input. Dengan begitu diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak.

6. Bagaimana sistem Administrasi Perpajakan yang diterapkan ?

Sistem administrasi perpajakan yang diterapkan saat ini merupakan sistem yang membantu melaksanakan prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan yang telah dilakukan pembaharuan, yang meliputi pembaharuan organisasi, sumber daya manusia, peraturan perundang-undangan, proses bisnis, dan teknologi informasi dan basis data perpajakan. Tujuan dari pembaruan sistem administrasi ini adalah untuk mewujudkan institusi perpajakan yang kuat, kredibel dan akuntabel yang mempunyai proses bisnis yang efektif dan efisien, membangun sinergi yang optimal antar lembaga, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan meningkatkan penerimaan negara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Apakah Sistem Administrasi Perpajakan yang diterapkan sudah optimal?

Untuk saat ini sistem administrasi perpajakan dirasa cukup optimal dalam membantu pelaksanaan tata kelola administrasi perpajakan karena telah dilakukan pembaharuan sistem perpajakan sehingga terciptanya sistem perpajakan yang lebih efektif dan efisien serta memiliki kredibilitas yang tinggi.



UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 13 Agustus 2021

Mayang Krisnawati



e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

E-Riset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>

Balas ke: riset@pajak.go.id

Kepada: verazulmita11@gmail.com

Rab, 9 Jun 2021 pukul 11:13

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP RIAU DAN KEPULAUAN RIAU

JALAN JEND. SUDIRMAN NO. 247, PEKANBARU 28116
TELEPON 0761-28201, 28104, 28103; FAKSIMILE 0761-28202 28107; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-157/RISET/WPJ.02/2021 Pekanbaru, 9 Juni 2021

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Vera Zulmita

Jl. Garuda Sakti Km 1 Gg. Solihin

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **05398-2021** pada **3 Juni 2021**, dengan informasi:

NIM : 01870623712

Kategori riset : Gelar-D3

Jurusan : Diiri Administrasi Perpajakan

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim

Judul Riset : Survei Pelayanan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Izin yang diminta : Data, Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Pekanbaru Tampan**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **9 Juni 2021 s/d 8 Desember 2021**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Kantor Wilayah Modern

Ttd.

Farid Bachtiar



sadar
pajak

Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK RIAU
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

JALAN MR. SM. AMIN RING ROAD ARENGKA II, PEKANBARU 28293
 TELEPON (0761) 40836; FAKSIMILE (0761) 859955; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
 SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-47/WPJ.02/KP.0401/2021

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andriyanto Cahyadi
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Vera Zulmita
 NIM : 01870623712
 Jurusan : D3 Administrasi Perpajakan
 Universitas : UIN Suska Riau

Kami sampaikan bahwa benar yang bersangkutan telah melakukan Riset / Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampilan.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 30 Agustus 2021
 Kepala Subbagian Umum dan
 Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik
 Andriyanto Cahyadi

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1886/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Laporan Penelitian**

Pekanbaru, 17 Maret 2021 M
 3 Sya'ban 1442 H

Kepada
 Yth. **Irien Violinda Anggriani, S.E., M.Si.**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Vera Zulmita
 NIM : 01870623712
 Jurusan : D-III Perpajakan
 Semester : VI (Enam)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: **"Survei Pelayanan dan Sistem Administrasi Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru tampan"**. Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. H. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
 NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Dokumen Diilindungi Undang-Undang

Hak Cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor
Sifat
Lampiran
Hal

: Un.04/F.VII/PP.00.9/1881/2021

: Biasa

: -

: Izin Penelitian

Pekanbaru, 17 Maret 2021 M

3 Sya'ban 1442 H

Kepada
Yth. Kepala
Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 247
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Vera Zulmita
NIM. : 01870623712
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : VI (Enam)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "Survei Pelayanan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MN
NIP. 19620512 198903 1 003

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama penulis Vera Zulmita. Penulis lahir di Pasir Ringgit pada tanggal 11 Februari 2000. Putri dari Bapak Musafir dan Ibu Misdarsiah. Penulis merupakan anak Pertama dari 2 orang bersaudara. Penulis saat ini bertempat tinggal asli di desa Pasir Ringgit Kecamatan Lirik, Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

Pendidikan yang ditempuh oleh penulis yaitu bermula dari SDN 002 Pasir Ringgit, lulus pada tahun 2012, dan lanjut ke SMP Negeri 2 Lirik, lulus pada tahun 2015, dan kemudian lanjut ke SMA Negeri 1 Pasir Penyu dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan jalur Mandiri pada program studi D3 Administrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sampai penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi D3 Administrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan pendidikan D3 Administrasi Perpajakan dan resmi menyandang gelar Ahli Madya (A.Md) pada (...) Agustus 2021. Penulis melaksanakan penelitian dengan judul **“SURVEI PELAYANAN DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN ”**